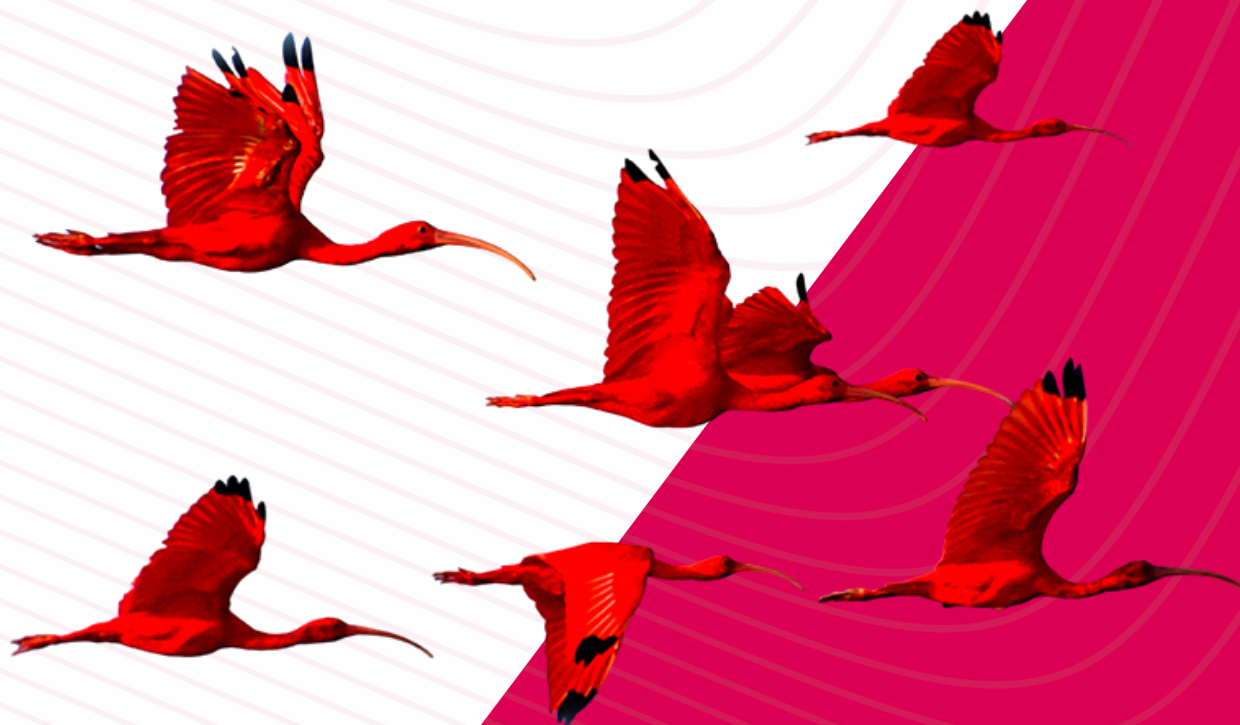




Portfólio de Barreiras Tratadas

Afya Parnaíba

Portfólio de Barreiras Tratadas

Afya Clínica Acadêmica

Parnaíba-PI
2026



Afya Faculdade Parnaíba • PI
Instituto de Educação Superior do Vale do Parnaíba SA
Av. Evandro Lins e Silva, nº 4435 B. Sabiazal - CEP 64.212-790, Parnaíba-PI
CNPJ - 13.783.22/0001-70 | 86 3322-7314

SUMÁRIO

01. APRESENTAÇÃO.....	04
02. OBJETIVOS.....	05
03. CLASSIFICAÇÃO DAS BARREIRAS.....	05
3.1.BARREIRAS FÍSICAS.....	05
3.2.BARREIRAS COMUNICACIONAIS.....	05
3.3.BARREIRAS ORGANIZACIONAIS.....	05
3.4.BARREIRAS RELACIONAIS.....	05
04. BARREIRAS TRATADAS.....	06
4.1.ELIMINAÇÃO DA MESA ENTRE PROFISSIONAL E PACIENTE.....	06
4.2.CORREÇÃO/INSTALAÇÃO DE PISO TÁTIL.....	06
4.3.FLUXOS E PROCESSOS DA RECEPÇÃO.....	07
4.4.IDENTIFICAÇÃO CORRETA DOS AMBIENTES.....	07
4.5.COMUNICAÇÃO EFETIVA.....	08
4.6.ORIENTAÇÕES CLARAS SOBRE O FLUXO DA CONSULTA.....	09
05. RESULTADOS ALCANÇADOS.....	10
06. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	11

01. APRESENTAÇÃO

A Afya Clínica Acadêmica reafirma, como princípio norteador de sua atuação, o compromisso com a oferta de uma assistência segura, humanizada, inclusiva e verdadeiramente centrada nas necessidades do paciente. Nesse compromisso permanente com a excelência assistencial, reconhece-se que a presença de barreiras, sejam elas físicas, comunicacionais, organizacionais ou relacionais, pode comprometer não apenas o acesso aos serviços, mas também a qualidade da comunicação, a autonomia do paciente, o conforto durante o atendimento e a efetividade da experiência assistencial como um todo.

Nesse sentido, apresenta-se o presente Portfólio de Barreiras Tratadas, que reúne, de forma sistematizada, as ações implementadas pela Afya Clínica Acadêmica para identificar, reduzir e eliminar obstáculos que possam interferir na interação entre paciente e equipe assistencial. Mais do que registrar intervenções pontuais, este documento traduz uma postura institucional comprometida com a construção de ambientes mais acolhedores, acessíveis e resolutivos, nos quais o cuidado seja conduzido com respeito, escuta qualificada, empatia e valorização da singularidade de cada pessoa atendida.

A remoção de barreiras entre paciente e equipe representa um passo essencial para o fortalecimento do vínculo assistencial, para a promoção da segurança do paciente e para a consolidação de uma cultura de cuidado centrada na pessoa. Ao documentar as melhorias realizadas nos ambulatórios acadêmicos, este material reafirma o compromisso da Afya Clínica Acadêmica com a acessibilidade, a humanização do cuidado, a qualificação contínua dos processos assistenciais e a busca permanente por uma assistência cada vez mais integrada, eficiente e sensível às necessidades de quem confia seus cuidados à instituição.

02. OBJETIVOS

- Registrar as ações corretivas implementadas.
- Evidenciar melhorias relacionadas à acessibilidade e humanização.
- Demonstrar conformidade com boas práticas assistenciais.
- Fortalecer a cultura institucional de cuidado centrado no paciente.
- Disponibilizar evidências para processos de avaliação institucional e melhoria contínua.

03. CLASSIFICAÇÃO DAS BARREIRAS

3.1. BARREIRAS FÍSICAS

São obstáculos relacionados à infraestrutura, ao mobiliário, aos equipamentos e à organização dos espaços assistenciais que podem dificultar o acesso, a mobilidade, a autonomia, o conforto ou a segurança de pacientes, acompanhantes e colaboradores.

3.2. BARREIRAS COMUNICACIONAIS

Referem-se às dificuldades que comprometem a transmissão, a compreensão ou o acesso às informações durante o cuidado. Incluem falhas na sinalização, linguagem excessivamente técnica, ausência de recursos de acessibilidade, comunicação visual inadequada e outros fatores que possam dificultar a interação entre paciente e equipe.

3.3. BARREIRAS ORGANIZACIONAIS

Correspondem a aspectos relacionados aos processos de trabalho, fluxos assistenciais, rotinas administrativas e organização dos serviços que podem gerar atrasos, retrabalho, dificuldades de acesso, aumento do tempo de espera ou prejuízos à continuidade do cuidado.

3.4. BARREIRAS RELACIONAIS

São obstáculos decorrentes da forma como ocorre a interação entre profissionais, pacientes e acompanhantes. Envolvem fatores que podem comprometer o acolhimento, a escuta qualificada, a empatia, a privacidade, o respeito à autonomia e o estabelecimento de um vínculo terapêutico efetivo, elementos fundamentais para uma assistência centrada no paciente.



04. BARREIRAS TRATADAS

4.1. ELIMINAÇÃO DA MESA ENTRE PROFISSIONAL E PACIENTE

- Categoria: Física / Relacional
- Ação Implementada: Reorganização do layout dos consultórios, substituindo o posicionamento tradicional por uma disposição que favorece o contato visual, a escuta qualificada e a interação direta entre profissional e paciente.



Imagem 01: consultórios após implementação da melhoria

4.2. CORREÇÃO/INSTALAÇÃO DE PISO TÁTIL

- Categoria: Física
- Ação Implementada: Manutenção e instalação de piso tátil direcional conforme normas de acessibilidade.



Imagem 02: piso tátil da entrada da clínica até a entrada de todos os consultórios

4.5. COMUNICAÇÃO EFETIVA

- Categoria: Comunicacional
- Ação Implementada: Informativos sobre horários de funcionamento dispostos em todos os ambientes e visíveis a todos os usuários; Informativos sobre escalas de atendimento da cirurgia e demais informações pertinentes aos alunos dispostos em todos os ambientes de atendimento/aprendizagem.



Imagem 05: comunicados, informativos e materiais educativos dispostos nos ambientes de atendimento

4.6. ORIENTAÇÕES CLARAS SOBRE O FLUXO DA CONSULTA

- Categoria: Relacional
- Ação Implementada: Durante o acolhimento na recepção, o paciente é orientado sobre o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), recebendo explicações claras sobre sua finalidade, bem como sobre a dinâmica do atendimento inicial realizado pelos alunos, sendo então solicitada sua assinatura para formalização do consentimento.

Afya CLÍNICA
ACADÊMICA

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO
PARA ATENDIMENTO NA AFYA CLÍNICA ACADÊMICA

Eu, _____
RG nº _____, residente à _____
nº _____, bairro _____, na cidade de _____,
consinto que os preceptores médicos das práticas da Afya Clínica Acadêmica,
localizada na Avenida Evandro Lins e Silva 4435 bairro Sabiazal sob o CNPJ
13.783.222/0002-50 e CNES 0254452, com a presença dos acadêmicos de
Medicina realizem atendimentos com a possibilidade de realizar estudos, tirem
fotocópias e terem acesso às informações no prontuário clínico. Autorizo que
essas informações sejam usadas para finalidade didática e científica, podendo
ser divulgadas em aulas, palestras, conferências, cursos, congressos, trabalhos
de conclusão de curso além de poderem ser publicadas em livros, artigos, portais
de internet, revistas científicas e similares.

Esse consentimento pode ser revogado, sem qualquer ônus ou prejuízo à minha
pessoa, a meu pedido ou solicitação, desde que a revogação seja feita antes da
publicação.

Fui esclarecido(a) de que não receberei nenhum pagamento ou ressarcimento
pelo uso das informações sobre meu caso e também compreendi que os
preceptores da Afya Clínica Acadêmica, assim como toda a equipe que atende
não terão qualquer tipo de ganho financeiro com a exposição das informações
contidas em meu prontuário.

Parnaíba-PI, _____ de _____ de _____

Paciente ou Responsável: _____

CPF: _____

Assinatura: _____



Afya Faculdade Parnaíba • PI
Instituto de Educação Superior do Vale do Parnaíba SA
Av. Evandro Lins e Silva, nº 4435 B. Sabiazal - CEP 64.212-790, Parnaíba-PI
CNPJ - 13.783.22/0001-70 | 86 3322-7314

Imagem 06: imagem do TCLE utilizado na clínica

05. RESULTADOS ALCANÇADOS

A implementação das ações descritas neste portfólio promoveu avanços significativos na qualificação dos ambientes assistenciais e dos processos de atendimento da Afya Clínica Acadêmica, refletindo o compromisso institucional com a oferta de uma assistência cada vez mais acessível, humanizada, organizada e centrada no paciente.

As intervenções realizadas possibilitaram a redução de barreiras que impactavam diretamente a experiência dos usuários, favorecendo maior autonomia na circulação pelos ambientes, melhoria da comunicação institucional, otimização dos fluxos de atendimento e fortalecimento da relação entre pacientes, estudantes e profissionais. No âmbito da acessibilidade, as adequações estruturais, como a correção e implantação do piso tátil e a identificação padronizada dos ambientes, ampliaram as condições de orientação e deslocamento seguro dos usuários, promovendo maior inclusão e independência durante a permanência na clínica.

Sob a perspectiva organizacional, a reorganização dos processos de recepção e agendamento proporcionou maior padronização dos fluxos assistenciais, contribuindo para a redução de dúvidas, melhor distribuição da demanda e maior eficiência operacional.

No aspecto comunicacional, a implantação de materiais informativos e da sinalização institucional fortaleceu a comunicação entre a clínica, os pacientes e a comunidade acadêmica, garantindo maior clareza quanto aos horários de funcionamento, fluxos de atendimento e orientações institucionais.

As melhorias implementadas também fortaleceram a humanização da assistência. A reorganização dos consultórios, eliminando barreiras físicas entre profissional e paciente, aliada às orientações fornecidas durante o acolhimento acerca do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e da dinâmica do atendimento acadêmico, contribuiu para o fortalecimento do vínculo terapêutico, da escuta qualificada, da autonomia do paciente e da transparência no processo assistencial.

De forma integrada, as ações desenvolvidas consolidam uma cultura institucional voltada à melhoria contínua, à acessibilidade, à segurança do paciente e à excelência dos serviços prestados, reafirmando o compromisso da Afya Clínica Acadêmica com um modelo de cuidado cada vez mais eficiente, acolhedor e centrado nas necessidades das pessoas assistidas.



05. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A implementação das ações apresentadas neste portfólio reafirma o compromisso da Afya Clínica Acadêmica com a promoção de uma assistência acessível, humanizada e centrada no paciente. As melhorias realizadas contribuíram para a eliminação de barreiras que impactavam a experiência dos usuários, fortalecendo a organização dos processos, a comunicação e a qualidade do cuidado prestado.

Este portfólio representa, ainda, um importante instrumento de acompanhamento das ações de melhoria contínua, evidenciando o empenho institucional na construção de ambientes mais inclusivos, seguros e acolhedores. A identificação e o tratamento de barreiras permanecerão como práticas permanentes, contribuindo para o aprimoramento contínuo da assistência e para o fortalecimento da cultura de qualidade da Afya Clínica Acadêmica.



Éverson Charllisson da Silveira
Coordenador da Afya Clínica Acadêmica
Unidade Parnaíba-PI



Portfólio de Barreiras Tratadas

*Promovendo um ambiente cada vez mais acessível, acolhedor,
seguro e centrado no paciente.*

Parnaíba-PI
2026



Afya Faculdade Parnaíba • PI
Instituto de Educação Superior do Vale do Parnaíba SA
Av. Evandro Lins e Silva, nº 4435 B. Sabiazal - CEP 64.212-790, Parnaíba-PI
CNPJ - 13.783.22/0001-70 | 86 3322-7314